

Alla Cortese attenzione del
CAM Consorzio Acquedottistico Marsicano S.p.A.
Via Caruscino 1
67051 Avezzano (AQ)
cam@pec.cam-spa.net
e p/c
ARERA Autorità di regolazione per energia reti e ambiente
Piazza Cavour 5 - 20121 - Milano
protocollo@pec.arera.it

Richiesta di rimborso per violazione degli standard di servizio TIMSII

Lo/a scrivente _____, nato/a a _____
il _____, C.F. _____, residente in _____
_____, codice cliente _____, numero utenza _____
matricola contatore _____ ubicato in località _____

RICHIAMATO

l'allegato A alla deliberazione 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR, integrato e modificato dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR relativo al regolamento del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII), in particolare l'articolo 18 "Standard specifici" del titolo 5 "Rafforzamento delle tutele per l'utenza"

le disposizioni contenute nella "Nuova carta del Servizio Idrico Integrato 22", in particolare il cap. 14 "Indennizzi", paragrafo 14.1 "Standard specifici di qualità contrattuale del SII" il quale prevede le seguenti penali in caso di mancato raggiungimento del livello di qualità previsto:

	Indicatore	Livello	Penale
<input type="checkbox"/>	Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo di cui al capitolo 5	10 gg lavorativi	30 €
<input type="checkbox"/>	Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo di cui al capitolo 5	10 gg lavorativi	30 €

<input type="checkbox"/>	Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui al capitolo 5	20 gg lavorativi	30 €
<input type="checkbox"/>	Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo di cui al capitolo 5	20 gg lavorativi	30 €
<input type="checkbox"/>	Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui al capitolo 6	15 gg lavorativi	30 €
<input type="checkbox"/>	Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui al capitolo 6	20 gg lavorativi	30 €
<input type="checkbox"/>	Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui al capitolo 6	5 gg lavorativi	30 €
<input type="checkbox"/>	Tempo massimo di riattivazione della fornitura di cui al capitolo 6	5 gg lavorativi	30 €
<input type="checkbox"/>	Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore di cui al capitolo 6	10 gg lavorativi	30 €
<input type="checkbox"/>	Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità di cui al capitolo 8	2 gg feriali	30 €
<input type="checkbox"/>	Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale di cui al capitolo 6	7 gg lavorativi	30 €
<input type="checkbox"/>	Tempo massimo di esecuzione della voltura	5 gg lavorativi	30 €
<input type="checkbox"/>	Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo di cui al capitolo 5	10 gg lavorativi	30 €
<input type="checkbox"/>	Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo di cui al capitolo 5	20 gg lavorativi	30 €
<input type="checkbox"/>	Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui al capitolo 6	10 gg lavorativi	30 €
<input type="checkbox"/>	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati di cui al capitolo 4	3 ore	30 €
<input type="checkbox"/>	Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui al capitolo 7	10 gg lavorativi	30 €
<input type="checkbox"/>	Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui al capitolo 7	10 gg lavorativi	30 €
<input type="checkbox"/>	Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui al capitolo 7	30 gg lavorativi	30 €
<input type="checkbox"/>	Tempo massimo di sostituzione del misuratore di cui al capitolo 7	10 gg lavorativi	30 €
<input type="checkbox"/>	Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui al capitolo 7	10 gg lavorativi	30 €
<input type="checkbox"/>	Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica di pressione di cui al capitolo 7	10 gg lavorativi	30 €
<input type="checkbox"/>	Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui al capitolo 7	45 giorni solari	30 €
<input type="checkbox"/>	Periodicità minima di fatturazione di cui al capitolo 7 (bollette)	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1.000mc 4/anno se 1.000mc < consumi ≤ 3.000 mc	30 €

	6/anno se consumi \geq 3.000 mc	
<input type="checkbox"/> Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui al capitolo 13	30 gg lavorativi	30 €
<input type="checkbox"/> Numero minimo di tentativi di raccolta	2 per consumi \leq 3.000 mc 3 per consumi \geq 3.000 (dal 1/1/23)	30 €
<input type="checkbox"/> Preavviso di lettura	48 ore	30 €
<input type="checkbox"/> Sospensione o disattivazione di utenze non disalimentabili	al giorno	30 €
<input type="checkbox"/> Disattivazione di utenze domestico residenziale	al giorno	30 €
<input type="checkbox"/> Limitazione, sospensione o disattivazione in assenza di invio costituzionale in mora	al giorno	30 €
<input type="checkbox"/> Anticipo dell'intervento di limitazione, sospensione o disattivazione rispetto al termine indicato nella costituzione in mora	al giorno	30 €
<input type="checkbox"/> Erronea limitazione, sospensione o disattivazione se l'utente ha chiesto rateizzazione	al giorno	30 €
<input type="checkbox"/> Mancato invio di sollecito bonario	al giorno	30 €
<input type="checkbox"/> Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui al capitolo 16	5 gg lavorativi	30 €
<input type="checkbox"/> Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui al capitolo 16	5 gg lavorativi	30 €
<input type="checkbox"/> Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore	30 €
<input type="checkbox"/> Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio	24 ore	30 €
<input type="checkbox"/> Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore	30 €

PRECISATO

che il mancato rispetto di **uno** standard specifico implica il riconoscimento di un **indennizzo automatico all'utenza**, calcolato applicando le medesime regole previste dal Titolo X della RQSII.

PER QUANTO SOPRA DICHIARATO

con la presente, Le scrivo per richiedere un rimborso a seguito della violazione degli standard di servizio previsti dal Decreto dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) n. 218/2016/R/IDR, integrato e modificato dalla delibera 609/2016/R/IDR, relativo al regolamento del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII).

Come riportato nell'allegato A della delibera ARERA n. 218/2016/R/IDR, all'articolo 18 "Standard specifici" del titolo 5 – Rafforzamento delle tutele per l'utenza, sono definiti degli standard di qualità **che il Vostro servizio è tenuto a rispettare**. Purtroppo, nel mio caso, tali standard non sono stati rispettati.

A tal proposito, ricordo che il mancato rispetto degli standard di servizio previsti dalla normativa vigente, comporta l'obbligo per il gestore di risarcire automaticamente l'utente per i danni subiti, ovvero **un indennizzo automatico base (30 €) se la prestazione avviene entro un tempo doppio rispetto a quello standard, mentre se la prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo base mentre se la prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico di base**.

Pertanto, Vi chiedo di voler procedere al rimborso di _____ € a titolo di risarcimento per il disservizio subito.

In attesa di un Vostro sollecito riscontro e di un'immediata risoluzione della problematica, porgo cordiali saluti.

Balsorano, lì _____

Firma
